Plan de services en français 2013-2014

Transports et Renouvellement de l'infrastructure

French-language Services Plan 2013-2014

Transportation and Infrastructure Renewal

03/08/2013

NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

Transportation and Infrastructure Renewal

Transports et Renouvellement de l'infrastructure

1. MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure est responsable des autoroutes provinciales et des travaux publics. Notre objectif est d'offrir une infrastructure publique de qualité. Nous construisons, entretenons et gérons les autoroutes provinciales. À titre de ministère prestateur de services, nous offrons une vaste gamme de services tels que la conception et la construction d'édifices, la réparation des dommages causés à l'environnement, l'entretien et l'opération des édifices, et les services aux ministères, commissions, agences et conseils du gouvernement. Nous comprenons et appuyons la valeur de la préservation de la langue de la communauté acadienne et francophone, et nous reconnaissons l'importance de nos initiatives en matière de services en français.

Nous continuons d'améliorer la qualité des services en français offerts dans le cadre du système 511. Afin de nous aider avec ce projet, nous prévoyons travailler avec les organismes communautaires pour entreprendre des essais plus officiels du système de reconnaissance vocale 511 en français. Nous allons également appuyer la désignation du lieu historique national de Grand-Pré comme lieu du patrimoine mondial de l'UNESCO en asphaltant les routes menant au lieu.

De nombreuses initiatives intéressantes sont en cours au ministère. Nous allons continuer d'appuyer la communauté acadienne et francophone de la province et de lui offrir l'information nécessaire au sujet des routes, des édifices et des traversiers afin d'assurer sa sécurité et de la tenir au courant.

1. MESSAGE FROM THE DEPUTY MINISTER

The Department of Transportation and Infrastructure Renewal is responsible for provincial highway programs and public works. Our job is to deliver quality public infrastructure. We construct, maintain and manage provincial highways. As the service department to government, our Department offers a full range of services such as building design and construction, environmental remediation, building services and operations, and accommodations for government departments, agencies, boards and commissions. We understand and support the value of preserving the language of the Acadian and francophone community and recognize the importance of our French-language services initiatives.

We continue to work towards improving the quality of our French-language services in 511. To help us in this endeavor we are planning on working with community organizations to undertake a more formal testing of the 511 voice recognition services in French. We will also be supporting the designation of the Grand-Pré National Historic Site as a UNESCO Heritage Site by paving the roads into the site.

There are many exciting initiatives underway at the Department. We will continue to support the province's Acadian and francophone community and provide them with the information they need about our roads and highways, buildings and ferries to keep them safe and informed.

2. RÉPONSE AUX DEMANDES EN FRANÇAIS

La plupart des demandes reçues en français par le ministère sont reçues à des endroits où des membres francophones du personnel sont présents. De plus, nous mettons régulièrement à jour la liste des personnes qui sont prêtes à répondre en français aux demandes effectuées en personne ou par téléphone. Cette liste est distribuée au personnel, accompagnée des protocoles concernant la réponse aux demandes en français.

La correspondance écrite en français a toujours reçu et continuera de recevoir une réponse en français avec l'aide des services de traduction des Affaires acadiennes.

3. INVENTAIRE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Dans le cadre du Congrès mondial acadien, le ministère a permis à la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) de participer au programme d'affiches pour l'identité des communautés, et des affiches en français ont été installées sur les autoroutes aux limites des cinq régions acadiennes. La FANE a assumé les coûts liés à ces affiches.

En mai 2005, le ministère a élaboré et mis en œuvre une politique et des procédures connexes sur les affiches indiquant les noms de rue et de communautés dans les cinq régions acadiennes. En 2011, la politique et les procédures ont été intégrées aux politiques générales pour les affiches communautaires et la désignation des noms de rues.

2. RESPONSE TO FRENCH REQUESTS

Most enquires received in French at the Department are in locations where there are French-speaking staff. In addition, we periodically update the list of individuals who are willing to respond to in-person or phone enquires in French. This list is shared with staff, along with protocols for responding to enquiries in French.

Written correspondence in French has been, and will continue to be, responded to in French with the help of translation services at Acadian Affairs.

3. FRENCH-LANGUAGE SERVICES INVENTORY

As part of the Congrès mondial acadien, the Department permitted the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) to participate in the Community Identity Sign Program and French language signs were erected on highways at the boundaries to the five Acadian regions. FANE paid for the costs of these signs.

In May of 2005, the Department developed and implemented a "Community and Road Name Signs in the Five Acadian Regions" policy and corresponding procedures. In 2011, the policy and procedures have been incorporated into overall policies for community boundary signs and road naming.

Nous avons élaboré une version française de la vidéo et du livret d'activités de Sammy le Chasse-neige, un programme de sécurité en hiver. Ces ressources sont disponibles sur le site Web www.sammysnowplow.ca.

En plus du programme Sammy le Chasse-neige, le ministère a collaboré avec les Affaires acadiennes afin d'offrir un plus grand nombre de ressources sur la sécurité routière en français. Ces ressources incluent notamment, la campagne 911, l'interdiction d'utiliser un téléphone cellulaire portatif au volant, les sièges d'appoint, la campagne Pour ma sécurité (campagne de sensibilisation concernant le doublement d'un véhicule d'urgence dont les gyrophares sont allumés), la loi sur le taux d'alcoolémie et la sécurité dans les zones de construction routière.

Nos caméras Web et notre système automatisé de rapport sur les conditions routières (511), qui offre des renseignements sur la construction routière et sur les conditions routières hivernales, sont offerts en français et en anglais. Le système 511 inclut maintenant une fonction de reconnaissance vocale en français et en anglais, ainsi que des renseignements de la Commission des ponts Halifax-Dartmouth.

Nous offrons également la chance à la communauté francophone de participer aux consultations provinciales en français, par exemple avec les sondages auprès des utilisateurs des autoroutes et sur la sécurité routière.

We developed French versions of our Sammy Snowplow video and Sammy's Safety Games Booklet for the winter safety program Sammy Snowplow. These are available on the web at www.sammysnowplow.ca.

In addition to Sammy Snowplow, the Department has worked with Acadian Affairs to make road safety materials available in French. The materials include those for Campaign 911, legislation banning hand held cell phones and texting, booster seats, the Move Over Campaign, the low Blood Alcohol Content law, and work zone safety.

Our web cameras, and the automated road condition reporting system (511), which provide information on road construction and winter road conditions, are both available in French and English. The 511 has been expanded to include voice recognition in French and English, and now includes information from the Halifax Bridge Commission.

We are also providing opportunities for the French-speaking community to participate in French in our province-wide consultations. Such as, the highway customer and road safety surveys.

4. COORDONNATRICE DES SERVICES EN FRANÇAIS

La coordonnatrice des services en français pour le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure est Terry Mills, gestionnaire de la recherche et de l'analyse. Vous pouvez la joindre par courriel à l'adresse millste@gov.ns.ca.

5. PROGRÈS RÉALISÉS PAR RAPPORT AUX BUTS ET OBJECTIFS EN 2012-2013

Objectif 1 – Cadre de travail et politique

Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la Loi sur les services en français.

1.2 – Responsabilité des institutions

Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la Loi sur les services en français et son règlement.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Appuyer le travail des Affaires acadiennes.

Mesures prévues en 2012-2013

- Appuyer le travail des Affaires acadiennes et la mise en œuvre de la *Loi sur les services en français* en assurant la représentation du ministère au sein du Comité de coordination des services en français.
- Participer aux sous-comités pertinents du Comité de coordination des services en français.

4. FRENCH-LANGUAGE SERVICES COORDINATOR

The French-language Services Coordinator for Transportation and Infrastructure Renewal is Terry Mills, Manager, Research & Analysis. She can be reached by email: millste@gov.ns.ca.

5. PROGRESS IN REACHING GOALS AND OBJECTIVES FOR 2012-2013

Corporate Objective 1 – Framework and Policy

Strengthen the policy, regulatory, and administrative framework in support of the French-language Services Act.

1.2 Institutional Responsibility

Designated public institutions better fulfill their obligations pursuant to the French-language Services Act and Regulations.

Goals and Objectives 2012-2013

- To support the work of Acadian Affairs.

Planned Measures for 2012-2013

- Support the work of Acadian Affairs and the implementation of the *French-language Services Act* by ensuring representation on the French-language Services Coordinating Committee.
- Participate on relevant sub-committees for the French-language Services Coordinating Committee.

- Contribuer au rapport d'étape annuel du gouvernement sur les services en français.
- Promouvoir la mise en œuvre des initiatives gouvernementales élaborées par le Comité de coordination des services en français au sein du ministère.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- Le ministère a été représenté au sein du Comité de coordination des services en français au cours de l'année 2012-2013.
- Le ministère a également participé à certains sous-comités, notamment le sous-comité sur les communications et le sous-comité sur la formation et les ressources humaines.
- Le ministère a fait rapport de ses progrès aux Affaires acadiennes pour la publication du rapport d'étape annuel sur les services en français.

Objectif 2 – Prestation de services en français

Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.

2.1 – Consultation

Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone, qui ont été déterminés lors des consultations.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Offrir la chance aux Néo-Écossais francophones de participer aux consultations provinciales.

- Contribute to the Government's annual progress report on French-language services.
- Promote implementation of government-wide initiatives developed by the French-language Services Coordinating Committee within the Department.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- The Department had representation on the French-language Services Coordinating Committee throughout 2012-2013.
- The Department also participated on a number of the subcommittees, in particular the Communications and the Human Resources Training subcommittees.
- The Department reported on progress to Acadian Affairs for the annual progress report on French-language Services.

Corporate Objective 2 - Enabling French-language Services

Consult, plan, develop, and deliver French-language services in priority areas.

2.1 – Consultation

Designated public institutions deliver services that better respond to the priority needs of the Acadian and francophone community as identified through consultation.

Goals and Objectives 2012-2013

- To provide the opportunity for French-speaking Nova Scotians to participate in province-wide consultations.

Mesures prévues en 2012-2013

- Inclure une composante francophone aux consultations publiques (par exemple le sondage auprès des utilisateurs des autoroutes et le sondage sur la sécurité routière).

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- Les Néo-Écossais francophones ont eu l'occasion de participer en français au sondage sur la sécurité routière et au sondage auprès des utilisateurs des autoroutes.
- Afin d'augmenter le nombre de personnes qui répondent au sondage auprès des utilisateurs des autoroutes en français, la demande de propositions en 2012 a été modifiée pour assurer l'offre active en français au début du processus d'entrevue.

2.2 – Communications internes

Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Continuer d'identifier le personnel qui est en mesure d'offrir des services en français.
- Offrir de l'information sur les enjeux culturels liés à la communauté acadienne et francophone.

Planned Measures 2012-2013

- Include a French-language component in public consultations (such as the road safety survey and the highway customer survey).

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- French-speaking Nova Scotians were provided with an opportunity to participate in French as part of the road safety survey and the highway customer survey.
- In an effort to increase take-up of the French component of the highway customer survey, the request for proposals for the 2012 survey was modified to provide an active offer of French early in the interview process.

2.2 – Internal Communications

Public service employees are more knowledgeable about the approach being taken by the government to provide French-language services. They are more sensitive to cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community and more aware of the requirements to communicate in French; they promote services in French to the public.

Goals and Objectives 2012-2013

- To continue to identify staff who are able to deliver services in French.
- To provide information on cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community.

Mesures prévues en 2012-2013

- Mettre à jour et distribuer la liste des employés du ministère capables d'interagir avec des clients francophones.
- Faire circuler l'information sur le programme *Bonjour!*, sur l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et d'autre information, s'il y a lieu.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- La liste des membres du personnel qui sont en mesure d'interagir avec des clients francophones a été mise à jour et distribuée au personnel.
- L'information sur les cours de français et sur l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* a été fournie au personnel à mesure qu'elle était disponible.

2.3 – Communications avec le public

Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Contribuer à la promotion de l'importance de la langue française en Nouvelle-Écosse.

Mesures prévues en 2012-2013

- Le ministère continuera d'appuyer l'installation d'affiches bilingues d'accueil aux principaux points d'entrée en Nouvelle-Écosse, s'il y a lieu.

Planned Measures 2012-2013

- Update and circulate the list of departmental staff capable of interacting with French speaking clients, as necessary.
- Circulate information on the Bonjour! Program, Acadie at a Glance, and other information as appropriate.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- The list of staff able to interact with French speaking clients was updated and circulated to staff.
- Information on French language training opportunities and information on Acadie at a Glance were provided to staff as they became available.

2.3 – Communication with the Public

Key stakeholders and the community better understand the approach being taken by the government to provide French-language services and they are more aware of the programs and services available to them.

Goals and Objectives 2012-2013

- To help promote the importance of the French language in Nova Scotia.

Planned Measures 2012-2013

- The Department will continue to support the erection of bilingual welcome signs at the major points of entry to Nova Scotia, as requested.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- Aucune nouvelle affiche bilingue n'a été installée en 2012-2013.

2.4 – Prestation de services

Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont déterminés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Continuer d'offrir les ressources sur la sécurité routière et d'autre information en français.

Mesures prévues en 2012-2013

- Les ressources sur la sécurité routière seront traduites et mises à la disposition de la population francophone de la Nouvelle-Écosse.
- Le ministère poursuivra la mise en œuvre du logiciel de reconnaissance vocale (en français et en anglais) du système 511 pour l'information sur les conditions routières.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- Le ministère a publié plusieurs communiqués de presse en français, y compris des renseignements sur la loi sur la sécurité dans les zones scolaires (*School Zone Safety Act*) et sur le pont Indian Sluice.
- Les essais du logiciel de reconnaissance vocale pour le système 511 se sont poursuivis en 2012-2013 et des ajustements ont été faits à mesure que des problèmes ont été soulevés. Le nombre d'appels en français au service 511

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- No new bilingual welcome signs were erected in 2012-2013.

2.4 – Service Delivery

Services in French considered as priorities are identified, strategies or approaches for service delivery are implemented, and services are offered.

Goals and Objectives 2012-2013

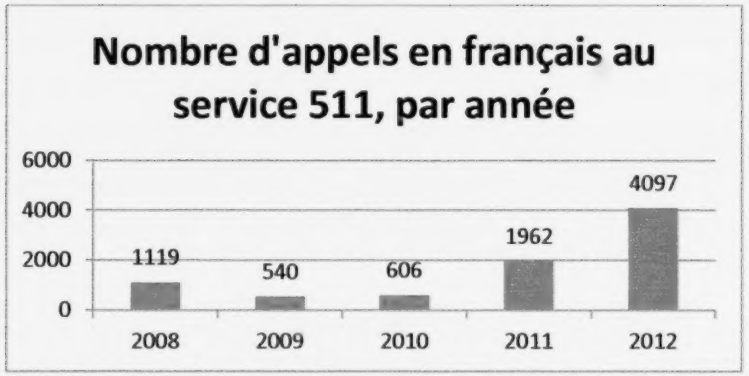
- To continue to provide road safety materials and other information in French.

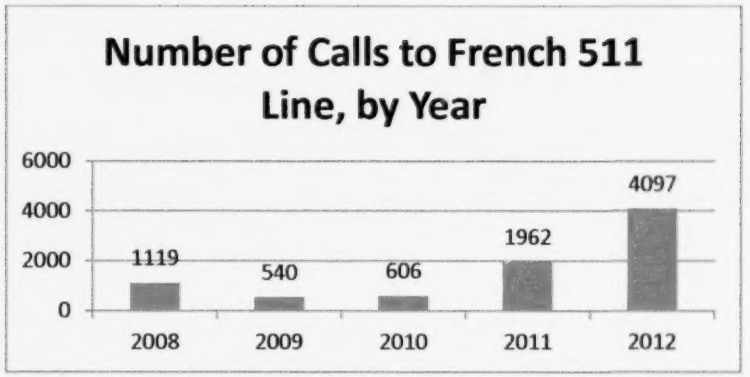
Planned Measures 2012-2013

- Road safety materials will be translated and made available to the French-speaking population of Nova Scotia.
- The Department will continue to work on implementing voice recognition software (French and English) for the 511 road condition information system.

Progress in reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- The Department provided several news releases in French, including information on the *School Zone Safety Act* and on the Indian Sluice Bridge.
- Testing of the voice recognition software for 511 continued throughout 2012-2013 with adjustments made as issues were identified. The number of calls on the French language line for 511 has increased substantially since it





a augmenté de façon considérable depuis que le service est offert, passant de 1119 en 2008 à 4097 en 2012 (veuillez noter que le nombre d'appels est saisonnier et dépend des conditions météorologiques pendant l'hiver).

was introduced, from 1119 in 2008, to 4097 in 2012 (note that that number of calls is seasonal and is dependent on the weather during the winter season).

2.5 – Ressources humaines

La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.

Buts et objectifs pour 2012-2013

- Offrir au personnel des possibilités de formation linguistique en français.

Mesures prévues en 2012-2013

- Le ministère continuera d'aviser le personnel des possibilités de formation linguistique en français offertes par les Affaires acadiennes.

2.5 – Human Resources

The capacity of the Public Service to provide services in French has increased.

Goals and Objectives 2012-2013

- To provide access to French language training to staff.

Planned Measures 2012-2013

- The Department will continue to make staff aware of French language training opportunities offered through Acadian Affairs.

Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2012-2013

- L'information sur la formation linguistique en français a été transmise lorsqu'elle a été reçue des Affaires acadiennes. Nous avons généralement de deux à dix personnes qui suivent les cours de français à chaque session.

6. Buts, objectifs et mesures pour l'année 2013-2014

Objectif général 1 – Leadership et orientation politique

Se faire le champion et assurer le soutien de l'élaboration des cadres politiques, administratifs et de planification pour la mise en œuvre de la* Loi sur les services en français *et son règlement.

1.1 – Champion des services en français

Les institutions publiques désignées :

- ***ont favorisé un environnement positif où les services en français sont encouragés, attendus, respectés et appréciés;***
- ***sont au courant de leurs obligations relatives à la* Loi sur les services en français *et à son règlement;***
- ***ont une vision pour assurer les progrès et ont intégré les services en français dans leurs politiques, leurs programmes et la prestation de services.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Contribuer à appuyer l'élaboration des services en français dans la province de la Nouvelle-Écosse.

Progress in Reaching Goals and Objectives for 2012-2013

- Information on French language training was forwarded when it became available from Acadian Affairs. We generally have from 2 to 10 people taking French language training at each session.

6. Goals, Objectives, and Measures for 2013-2014

Corporate Objective 1 – Leadership and Policy Direction

Champion and support the policy development, planning, and administrative framework for the implementation of the French-language Services Act and Regulations.

1.1 – Championing French-language Services

Designated public institution:

- ***Have fostered a positive environment where French-language services are encouraged, expected, respected and valued.***
- ***Are aware of their obligations relating to the French-language Services Act and Regulations.***
- ***Have a vision for ensuring progress and have integrated French-language services into departmental policies, programs and service delivery.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To help support the development of French-language services in the province of Nova Scotia.

Mesures prévues en 2013-2014

- Publier le plan de services en français 2013-2014 sur notre site Web et élaborer le plan pour 2014-2015.
- Participer au Comité de coordination des services en français et aux sous-comités appropriés.
- Le sous-ministre appuiera le travail des Affaires acadiennes en appuyant le travail de la coordonnatrice des services en français du ministère. De plus, le sous-ministre distribuera le plan de services en français du ministère aux membres du personnel et les encouragera à soumettre la candidature d'un collègue de travail aux Prix d'excellence *Bonjour!* pour les services en français.

1.2 – Cadres de politique, de planification et d'administration

- ***Les institutions publiques désignées reçoivent le soutien nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations prévues par la* Loi sur les services en français *et son règlement par le biais des programmes et services des Affaires acadiennes et d'autres unités centrales de soutien.***
- ***Les Affaires acadiennes appuient le ministre responsable de la* Loi sur les services en français *pour l'aider à s'acquitter de ses obligations prévues par la* Loi sur les services en français *et son règlement.***
- ***Le Comité de coordination des services en français appuie et conseille le ministre des Affaires acadiennes sur la mise en œuvre de la* Loi sur les services en français.**

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Contribuer à augmenter la sensibilisation à la *Loi sur les services en* français et respecter nos obligations prévues par la *Loi*.

Planned Measures 2013-2014

- Publish the "*2013-2014 French-language Services Plan*" on our website and work on development of a plan for 2014-2015.
- Participate on the French-language Services Coordinators Committee and appropriate sub-committees.
- The Deputy Minister will support the work of Acadian Affairs, by supporting the work of the Department's French-language Services Coordinator. In addition, the deputy will communicate the Department's French-language Services Plan to staff and encourage them to nominate their co-workers for the Bonjour! Awards of Excellence in French-language services.

1.2 – Policy, Planning and Administration Frameworks

- ***Designed public institutions are supported in meeting their obligations pursuant to the French-language Services Act and Regulations through programs and services from Acadian Affairs and other central support units.***
- ***Acadian Affairs supports the Minister responsible for the French-language Services Act in fulfilling obligations pursuant to the French-language Services Act and Regulations.***
- ***The French-language Services Coordination Committee assists and advices the Minister of Acadian Affairs on the implementation of the French-language Services Act.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To help increase awareness of the *French-language Services Act* and meet our requirements under the Act.

Mesures prévues en 2013-2014

- Continuer d'utiliser le service de traduction des Affaires acadiennes pour la traduction des documents conformément à la *Loi*. Les activités de traduction incluent le système d'information routière 511 et les ressources sur la sécurité routière, au besoin.
- Continuer d'utiliser le programme *Bonjour!* dans les bureaux où le personnel francophone traite directement avec le public francophone.

Objectif général 2 – Disponibilité et accessibilité des services en français

Améliorer la sensibilisation aux services en français par l'offre active, les ressources électroniques et imprimées, et la capacité accrue des fonctionnaires d'offrir des services en français.

2.1 – Offre active et communication avec le public

- ***Le gouvernement offre des communications en français de façon uniforme.***
- ***La communauté acadienne et francophone est au courant des services offerts en français et de l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.***
- ***Les institutions publiques désignées embrassent et promeuvent une « offre active » de services en français, et la communauté acadienne et francophone utilise ces services.***
- ***La langue française et les services en français sont visibles dans les aires publiques des édifices du gouvernement grâce à l'utilisation d'affiches en français ou bilingues, ou d'autres moyens.***

Planned Measures 2013-2014

- Continue to use translation services at Acadian Affairs in the translation of documents required under the Act. This will include content for the 511 road information system and road safety materials as needed.
- Continue to use the Bonjour! Program in offices where French speaking staff are dealing directly with the French speaking public.

Corporate Objective 2 – Availability and accessibility of French-language Services

Increase the prevalence and awareness of French-language services through active offer, communications, printed and electronic material, and increased French-language capacity of public servants.

2.1 – Active offer and communications with the public

- ***Government provides French-language communications in a consistent manner.***
- ***The Acadian and francophone community is informed of services in French available to them and of the approach being taken by the government to provide French-language services.***
- ***Designated public institutions embrace and promote an "active offer" of services in French and the Acadian and francophone community makes use of these services.***
- ***The French language and French-language services are visible in public areas of government spaces due to the use of French or bilingual signage and other methods.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- S'efforcer de façon continue à offrir activement des services en français et des communications en français à la communauté acadienne et francophone.

Mesures prévues en 2013-2014

- Effectuer un examen de l'utilisation du programme *Bonjour!* au sein du ministère et élaborer un plan d'amélioration ou d'expansion, au besoin.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'essai plus officiel du logiciel de reconnaissance vocale en français pour le système 511.
- Faite en sorte que les ressources sur la sécurité routière et autres ressources pertinentes qui sont publiées pendant l'année sont traduites et offertes en français.

2.2 – Documents d'information : imprimés ou électroniques

- ***La communauté acadienne et francophone a accès à des documents d'information bilingues ou en français, en format imprimé ou électronique.***
- ***Les sites Web du gouvernement ont du nouveau contenu en français et sont faciles à naviguer pour les utilisateurs francophones parce qu'une approche uniforme a été adoptée.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Faire en sorte que les documents d'information pertinents sont offerts en français.

Mesures prévues en 2013-2014

- Le plan de services en français du ministère sera publié en format bilingue.

Goals and Objectives 2013-2014

- To continuously strive to actively offer French-language services and communications in French to the Acadian and francophone community.

Planned Measures 2013-2014

- Undertake a review of the use of the Bonjour! Program in the Department and develop a plan to improve/expand on its use if needed.
- Develop and implement a plan to more formally test the French-language voice recognition software for 511.
- Ensure that road safety and other relevant materials that are published throughout the year are translated and made available in French.

2.2 – Information materials: printed or electronic

- ***The Acadian and francophone community has access to bilingual or French-language information material, in printed or electronic formats.***
- ***Government websites have new French-language content and are easy to navigate by French-speaking users because a consistent approach is being followed.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To ensure relevant information materials are provided in French.

Planned Measures 2013-2014

- The French-language services plan for the Department will be made available in bilingual format.

- D'autres ressources seront offertes au besoin, par exemple dans le cas des communiqués de presse ou des renseignements relatifs à la sécurité routière.

*2.3 – **Ressources humaines***

- ***Les professionnels et gestionnaires des ressources humaines du gouvernement sont au courant de l'engagement du gouvernement visant à offrir des services en français et ils tiennent compte des exigences liées aux employés qui parlent français dans leurs activités de recrutement et de formation.***
- ***La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté, grâce au recrutement, à la formation et à l'appui des employés francophones ou bilingues.***
- ***Les fonctionnaires connaissent l'approche adoptée par le gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont au courant des obligations liées à la communication, à la prestation et à la promotion des services en français, et des enjeux culturels se rapportant à la communauté acadienne et francophone.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Offrir de l'information sur les enjeux culturels liés à la communauté acadienne et francophone.
- Faire connaître au personnel les possibilités de formation.
- Faire connaître au personnel les exigences de la *Loi sur les services en français* et son règlement.

Mesures prévues en 2013-2014

- Aviser la direction des possibilités de formation linguistique en français et des ateliers *Coup d'œil sur l'Acadie* à venir.

- Other material will be made available as required, such as that related to news releases or information around road safety issues.

*2.3 – **Human Resources***

- ***Government human resources professionals and managers are aware of government's commitment to providing French-language services and they consider requirements for French-speaking employees in recruitment and training activities.***
- ***The capacity of the Public Service to provide services in French has increased, through recruitment, training, and supports of French-speaking or bilingual employees.***
- ***Public servants are knowledgeable about the approach being taken by the government to provide French-language services. They are aware of the obligations relating to communicating, delivering and promoting French-language services, and of cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To provide information on cultural issues pertaining to the Acadian and francophone community
- To make staff aware of training opportunities.
- To inform staff of the requirements of the *French-language Services Act* and regulations.

Planned Measures 2013-2014

- Inform management about upcoming French language training opportunities and Acadia at Glance workshops as they arise.

- Préparer et distribuer l'information sur les exigences de la *Loi sur les services en français*

Objectif général 3 – Engagement et approche communautaires

Assurer la participation de la communauté acadienne et francophone et offrir des services qui appuient son développement et son essor.

3.1 – Engagement du public

- ***Les institutions publiques désignées ont engagé la communauté acadienne et francophone et sont au courant de ses besoins.***
- ***Les Néo-Écossais francophones ont l'occasion de participer aux consultations du gouvernement en français.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Offrir aux Néo-Écossais qui parlent français l'occasion de participer à toute consultation dans la langue de leur choix.

Mesures prévues en 2013-2014

- Répondre en français à toute correspondance reçue en français.
- Offrir à la population francophone l'occasion de répondre au sondage sur la sécurité routière en français.

3.2 – Conseils, agences et commissions

- ***Les Acadiens et les francophones sont au courant des possibilités de participer aux conseils, agences et commissions du gouvernement et ont soumis des candidatures.***

- Develop and circulate information on the requirements of the *French-language Services Act*.

Corporate Objective 3 – Community engagement and outreach

Engage the Acadian and francophone community and provide services which support its development and growth.

3.1 – Public Engagement

- ***Designated public institutions have engaged the Acadian and francophone community and are aware of its needs.***
- ***French-speaking Nova Scotians are provided with the opportunity to participate in government consultations in French.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To provide an opportunity for French speaking Nova Scotians to be engaged in their language of choice.

Planned Measures 2013-2014

- Respond in French to correspondence received in French.
- Provide opportunities for the French speaking population to respond to the Road Safety Survey in French.

3.2 – Agencies, Boards and Commissions

- ***Acadians and francophones are aware of opportunities to participate on government Agencies, Boards and Commissions, and have submitted nominations.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Garder la communauté acadienne et francophone au courant de toute possibilité de participer aux conseils, agences et commissions qui relèvent du ministère (s'il y a lieu).

Mesures prévues en 2013-2014

- Continuer de travailler avec le Bureau du Conseil exécutif, qui est principalement responsable de recruter les membres du public aux conseils, agences et commissions, et qui fait régulièrement la publicité des postes à combler, en français et en anglais. Pour plus d'information, consultez le www.gov.ns.ca/exec_council/abc (en anglais seulement).

3.3 – Processus de plainte

- ***La communauté acadienne et francophone est au courant du processus de plainte concernant les services gouvernementaux.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Faire en sorte que la communauté acadienne et francophone soit au courant du processus de plainte du ministère en expliquant le processus dans le plan de services en français du ministère.

Mesures prévues en 2013-2014

- Continuer d'utiliser le processus du ministère qui consiste à consigner la correspondance, les demandes et les plaintes reçues au bureau du ministre, d'en faire le suivi et d'y répondre. Les demandes des récipiendaires qui nous avisent qu'ils ne sont pas satisfaits de la réponse reçue sont transmises à un processus d'examen interne.

Goals and Objectives 2013-2014

- To help the Acadian and francophone community be aware of any opportunities to participate on Agencies, Boards or Commissions under the responsibility of the Department (if opportunities arise).

Planned Measures 2013-2014

- Continue to work with the Executive Council Office who has the primary responsibility for recruiting members of the public to government agencies, boards and commissions, and regularly advertises opportunities in both French and English. For more information please visit www.gov.ns.ca/exec_council/abc.

3.3 – Complaints Process

- ***The Acadian and francophone community is aware of the complaints process for government services.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To make the Acadian and francophone community aware of the complaints process for the Department by identifying the process in the French-language Services Plan for the Department.

Planned Measures 2013-2014

- Continue to follow the process used by the Department to log, track and respond to correspondence, enquiries and complaints received in the Minister's Office. Recipients who notify us that they are not satisfied with the response they received are put through an internal review process.

3.5 – Développement et essor de la communauté

- ***Le développement et la vitalité de la communauté acadienne et francophone sont améliorés par la prestation de services en français.***

Buts et objectifs pour 2013-2014

- Appuyer le lieu historique national du Canada de Grand-Pré dans sa désignation récente à titre de lieu du patrimoine mondial de l'UNESCO.

Mesures prévues en 2013-2014

- Assurer l'asphaltage des routes menant au lieu historique national de Grand-Pré.

7. PRIORITÉS DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE

À l'heure actuelle, nous ne sommes pas au courant de priorités spécifiques de la communauté acadienne et francophone qui relèvent de notre mandat. De temps à autre, nous sommes avisés d'enjeux possibles ou de demandes, et nous les traitons au fur et à mesure que nous les recevons. Le ministère examinera les priorités au fur et à mesure qu'elles seront cernées et élaborera un plan d'action approprié.

8. CONCLUSION : CONTRIBUTION À LA PRÉSERVATION ET À L'ESSOR DE LA COMMUNAUTÉ ACADIENNE ET FRANCOPHONE

La langue est un élément clé de l'identité d'une société. Notre ministère a contribué à l'effort de préservation de la langue des communautés acadiennes et francophones en installant des panneaux bilingues dans ces communautés. Nous avons poursuivi cet effort en informant le personnel des initiatives

3.5 – Community Development and Growth

- ***The development and vitality of the Acadian and Francophone community is enhanced by the delivery of French-language services.***

Goals and Objectives 2013-2014

- To support the Grand-Pré National Historic Site of Canada in its recent designation as a UNESCO World Heritage Site.

Planned Measures 2013-2014

- Pave the roads into the Grand-Pré National Historic Site.

7. PRIORITIES OF THE ACADIAN AND FRANCOPHONE COMMUNITY

Currently we are not aware of specific priorities of the Acadian and francophone community as they relate to our mandate. From time to time we are made aware of potential issues or requests and address these at the time. The Department will review priorities as they are identified and develop an appropriate plan of action.

8. CONCLUSION: CONTRIBUTION TO THE PRESERVATION AND GROWTH OF THE ACADIAN AND FRANCOPHONE COMMUNITY

Language is a key component of the identity of a society. Our Department has contributed to the effort to preserve the language of the Acadian and francophone community by providing bilingual signage in these communities. We have expanded this effort by informing staff about cultural

culturelles telles que l'atelier *Coup d'œil sur l'Acadie* et en continuant d'offrir des ressources en français.

Pour contribuer à la préservation de la communauté acadienne, le ministère assurera l'asphaltage de toutes les routes menant au lieu historique national du Canada de Grand-Pré.

initiatives, such as Acadie at a Glance, and by continuing to provide resources in French.

To help support the preservation of the Acadian community, the Department is paving all the roads into the Grand-Pré National Historic Site of Canada.